



SISTEMA QUALITA' ISO 9001:2008

Data Emiss: 23.11.2012 Pagina 1 di 28

CARTA DEL SERVIZIO SERVIZI PRIMA INFANZIA DI PESCHIERA BORROMEO

Erogazione servizi prima infanzia



CITTA' METROPOLITANA DI PESCHIERA BORROMEO
SETTORE SERVIZI SOCIALI
(PROVINCIA DI MILANO)

CARTA DEI SERVIZI NIDO COMUNALI DELLA CITTA' METROPOLITANA DI PESCHIERA BORROMEO

AGGIORNATA A SETTEMBRE 2018

IL GIROTONDO

Via Gramsci 41 – Frazione di Zelo –
Città di Peschiera Borromeo
Tel/fax 02. 55.302.132

LA TROTTOLA

Piazza della Costituzione 14 – Frazione di Mezzate
–
Città di Peschiera Borromeo
Tel/fax 02.55303373

LA BELLA TARTARUGA

Via Abruzzi 3/a – Frazione di San Bovio –
Città di Peschiera Borromeo
Tel. 345.8021942



SISTEMA QUALITA' ISO 9001:2008

Data Emiss: 23.11.2012 Pagina 2 di 28

CARTA DEL SERVIZIO SERVIZI PRIMA INFANZIA DI PESCHIERA BORROMEO

Erogazione servizi prima infanzia

***“Insegniamo ai bambini a fare da soli, ma non
facciamoli sentire soli”***

INDICE

1.BENVENUTO AL LETTORE	4
2. CHI GESTISCE I SERVIZI PER L'INFANZIA	4
3. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO	5
4. LE FINALITÀ	5
5. A CHI È RIVOLTO	6
6.MODALITA' D' ISCRIZIONE E DI AMMISSIONE	7
7.CRITERI PER LA REDAZIONE DELLA GRADUATORIA	7
8. ISCRIZIONE DOPO LA CHIUSURA DEL BANDO	10
9.ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	
10. FORMAZIONE DEL PERSONALE	1
11.FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO	12
12.AMBIENTAMENTO DEI BAMBINI ALL'ASILO NIDO	14
13.RIAMMISSIONE DOPO LA MALATTIA	16



SISTEMA QUALITA' ISO 9001:2008

Data Emiss: 23.11.2012 Pagina 3 di 28

CARTA DEL SERVIZIO SERVIZI PRIMA INFANZIA DI PESCHIERA BORROMEO

Erogazione servizi prima infanzia

14.RINUNCIA, DIMISSIONE E CAMBIO DI RESIDENZA	17
15.RETTE DI FREQUENZA	18
16. PROGRAMMAZIONE DELLE ATTIVITA'	19
17.TEMPI E MODALITA' DI COINVOLGIMENTO DELLE FAMIGLIE	20
18.GLI ORGANI DI PARTECIPAZIONE	23
19.IL FATTORE UMANO	24
20. LA QUALITÀ	24
21.VARIE	26
22.DISPOSIZIONI SANITARIE	26
23.DISPOSIZIONE FINALI	26
24. LA GESTIONE DEI RECLAMI	26
25.PRINCIPI GENERALI ISPIRATORI	27
26.COME CONTATTARCI	27



SISTEMA QUALITA' ISO 9001:2008

Data Emiss: 23.11.2012 Pagina 4 di 28

CARTA DEL SERVIZIO SERVIZI PRIMA INFANZIA DI PESCHIERA BORROMEO

Erogazione servizi prima infanzia

1. BENVENUTO AL LETTORE

La presente Carta del Servizio presenta i servizi prima infanzia nel Comune di Peschiera Borromeo: luoghi educativi per bambini di fascia d'età compresa tra i 4 mesi e i 3 anni con le sue modalità di attuazione, organizzazione, partecipazione in un'ottica di trasparenza, semplicità, buon senso e funzionalità. In particolare descrive il nido la Trottola.

2. CHI GESTISCE I SERVIZI PER L'INFANZIA

La Cooperativa Sociale Eureka su incarico del Comune di Peschiera Borromeo, che mette a disposizione i locali, gestisce i seguenti servizi:
Asilo Nido **Il Girotondo** Via Gramsci, 41 Frazione Zeloformagno.
Asilo Nido **La Trottola**, Piazza Costituzione, 14 Frazione Mezzate.
Asilo Nido **La Bella Tartaruga** di San Bovio, via Abruzzi 3/A, Frazione San Bovio.

DATI GENERALI DELLA COOPERATIVA SOCIALE EUREKA!

Ragione Sociale Azienda Società Cooperativa Sociale EUREKA!
Attività 85.32 – Assistenza sociale non residenziale
Rappresentante Legale Bortolotti Eleonora

Sede Legale

Comune San Donato Milanese
Indirizzo Sede Legale Via G. Di Vittorio, 113
Partita Iva/Cod. Fiscale 10864220156
A.S.L. Competente A.S.L. Milano 2 – Via Maestri, 2 – Melegnano (MI)
Resp. Servizio di Prevenzione e Protezione RSPP: geom Mariani Giovanni
Medico Competente: Dott.sa Rocco Donatella
Rappresentante dei lavoratori per la Sicurezza R.L.S.: Di Consolo Maria Giuseppina
– Speranza Elisabetta – Finelli Stefano



SISTEMA QUALITA' ISO 9001:2008

Data Emiss: 23.11.2012 Pagina 5 di 28

CARTA DEL SERVIZIO SERVIZI PRIMA INFANZIA DI PESCHIERA BORROMEO

Erogazione servizi prima infanzia

Responsabile Manutenzioni Ordinarie Ing. Salvo Marino

Iscrizioni

Camera di Commercio di MILANO Registro Imprese n° 10864220156

Data Iscrizione 19/02/1996

N° iscrizione REA ex Registro Ditte 1412808

Data Iscrizione REA 11/03/1993

N° iscrizione Albo Società Cooperative A102840

Data Iscrizione A.S.C. 21/02/1994

INPS di MILANO Corvetto – Via Toffetti, 121

n° di matricola INPS 4951053621

INAIL di MILANO Boncompagni – Via Boncompagni, 41

Codice INAIL azienda 5713446/22

3. PRESENTAZIONE DEI SERVIZI

L'asilo nido "Girotondo" sorge a Zelo, una delle frazioni più antiche della città metropolitana di Peschiera Borromeo, ha una capacità ricettiva di 60 bambini, che può estendersi al 20% in più in riferimento alla capacità gestionale.

L'asilo nido "Trottola" sorge a Mezzate, una frazione della città di Peschiera Borromeo ed ha una capacità ricettiva di 55 bambini che può estendersi al 20% in più in riferimento alla capacità gestionale.

L'asilo nido "La Bella Tartaruga" sorge a San Bovio, una delle frazioni in forte espansione della città metropolitana di Peschiera Borromeo, ha una capacità ricettiva di 60 bambini, che può estendersi al 20% in più in riferimento alla capacità gestionale.

I nidi sono dotati di cucina interna, ove lavorano con competenza e professionalità cuoche esperte.

Le sezioni, indipendenti l'una dall'altra sono complete di spazi adibiti alle esperienze e al pranzo, bagni, stanze sonno.

In ogni sezione vi sono spazi pensati per le esigenze di sviluppo delle diverse età dei bambini.

I nidi sono completati da un bel giardino, che viene utilizzato come una quarta sezione durante l'intero anno educativo.

4. LE FINALITÀ

Gli asili nido sono servizi socio educativi di interesse pubblico che, inseriti in una rete attiva di opportunità e servizi, favoriscono l'equilibrato sviluppo psico-fisico dei bambini, ne promuovono l'autonomia e la socializzazione, educano alla consapevolezza ed al rispetto delle diversità, qualificano l'intervento dell'A.C. nel



SISTEMA QUALITA' ISO 9001:2008

Data Emiss: 23.11.2012 Pagina 6 di 28

CARTA DEL SERVIZIO SERVIZI PRIMA INFANZIA DI PESCHIERA BORROMEO

Erogazione servizi prima infanzia

sostegno alla famiglia e nell'educazione permanente, favoriscono l'inserimento sociale e lavorativo dei genitori..

Sulla base dei principi espressi dalla Costituzione Repubblicana, in attuazione della Convenzione Internazionale dei Diritti dell'Infanzia (novellata in legge n. 176 del 27 maggio 1991) e della DGR 20588 del 2005, gli asili nido garantiscono equilibrati percorsi educativi e di socializzazione, concorrono – a fianco dei genitori – alla crescita dei bambini nella salute e nel benessere, all'acquisizione di abilità, conoscenze e buone esperienze affettive e relazionali ed al superamento di ogni forma di difficoltà, promuovono l'eguaglianza delle opportunità educative per tutti i bambini, nel rispetto delle loro esigenze e dei ritmi individuali di crescita e di apprendimento.

5. A CHI È RIVOLTO

L'Asilo Nido è rivolto a tutti i bambini in fascia d'età compresa tra i 4 mesi e i 3 anni, con priorità data ai residenti del Comune di Peschiera Borromeo, senza alcuna distinzione di genere, cultura, lingua, nazionalità, religione, condizioni personali e sociali.

E' facoltà del Comune convenzionarsi con i Comuni limitrofi, nonché con aziende o altri enti operanti sul territorio, che impiegano personale non residente.

Hanno diritto all'ammissione i bambini residenti in Peschiera Borromeo, i figli dei dipendenti dell'Amministrazione Comunale non residenti, i bambini non residenti, provenienti dai Comuni, Aziende o altri Enti convenzionati, fino al limite del numero dei posti convenzionati.

In caso di disponibilità di posti sono ammessi anche bambini non residenti.

L'inserimento dei figli del personale che presta servizio presso il nido, non può avvenire nella stanza in cui il genitore lavora.

I bambini ammessi al nido conservano il diritto alla frequenza sino al termine del ciclo educativo anche nel caso in cui abbiano compiuto il terzo anno di età.

Eventuali problematiche psico-fisiche non possono costituire causa di esclusione dei bambini dell'Asilo Nido; al contrario, L'amministrazione Comunale, nei limiti di ricettività del Nido, dovrà favorire l'inserimento dei bimbi diversamente abili, garantendo le condizioni idonee per tale inserimento e avvalendosi della consulenza dei servizi socio-sanitari territoriali.

Non è possibile richiedere il trasferimento del bambino, una volta inserito, da una struttura educativa all'altra, salvo diversa valutazione dei servizi sociali e della coordinatrice del nido. La domanda va inoltrata per iscritto al Settore Servizi Sociali: **servizisociali@comune.peschieraborromeo.mi.it**

La risposta verrà comunicata per iscritto entro 30 giorni.



SISTEMA QUALITA' ISO 9001:2008

Data Emiss: 23.11.2012 Pagina 7 di 28

CARTA DEL SERVIZIO SERVIZI PRIMA INFANZIA DI PESCHIERA BORROMEO

Erogazione servizi prima infanzia

6.MODALITA' D' ISCRIZIONE E DI AMMISSIONE

L'ammissione al servizio avviene tramite graduatoria.

La graduatoria è annuale con aggiornamento costante in base alle richieste pervenute al settore competente; è consultabile presso l'Ufficio Accoglienza dei Servizi Sociali.

La graduatoria formulata entro il 30 di maggio di ogni anno farà riferimento alle domande presentate dal 1 dicembre dell'anno precedente al 30 aprile dell'anno in corso e riguarderanno gli inserimenti della prima parte dell'anno educativo; la graduatoria, una volta elaborata, sarà depositata agli atti dell'ufficio competente e visionabile dagli aventi diritto.

I moduli per la domande di ammissione sono in distribuzione all'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Peschiera Borromeo, all'ufficio servizi sociali, oppure scaricabili presso il sito web del Comune.

Gli interessati avranno 15 giorni di tempo, dalla data della formulazione della graduatoria, per inoltrare al Responsabile di settore competente eventuali ricorsi, rilievi e reclami, che saranno esaminati dal responsabile stesso o da suo delegato

Qualora si rendano disponibili nuovi posti all'interno delle varie sezioni, i bambini in lista di attesa presenti nella graduatoria relativa all'anno educativo in corso verranno gradualmente inseriti, in relazione alla loro età, entro il 30 maggio.

Gli esercenti la potestà genitoriale riceveranno formale comunicazione circa l'accettazione e la data dell'inserimento. Sarà ammessa **un'unica richiesta** di rinvio della data di inserimento, dopo di che verrà meno il diritto al posto.

7.CRITERI PER LA REDAZIONE DELLA GRADUATORIA

La graduatoria di accesso ai nidi è definita sulla base dei seguenti criteri di priorità:

Casi particolari:

-bambino diversamente abile 600 punti

-nucleo familiare in difficoltà sostenuto e certificato dal servizio sociale professionale competente 500 punti (minori con decreto T.M.)



SISTEMA QUALITA' ISO 9001:2008

Data Emiss: 23.11.2012 Pagina 8 di 28

CARTA DEL SERVIZIO SERVIZI PRIMA INFANZIA DI PESCHIERA BORROMEO

Erogazione servizi prima infanzia

- minore appartenente a nucleo familiare incluso nel percorso SIA (sostegno e inclusione attiva) o altre misure in corso propedeutiche al contrasto alla povertà e all'esclusione sociale: **500 punti**
- minore un unico esercente la potestà genitoriale: **400 punti**
- ulteriori necessità certificate dal servizio sociale professionale competente fino a: **300 punti**
(punteggio attribuibile dal servizio sociale professionale per utenti in carico e non ai servizi, ma, che particolari situazioni di carattere socio/economico del nucleo necessitano di accedere al servizio asilo nido: ad esempio presenza di malattia non invalidante, assenza di una rete famigliare significativa, difficoltà economica del nucleo per cui è necessario che i genitori prestino attività lavorativa ecc...)

Tipo di occupazione di ogni genitore:

- Lavoro a tempo pieno, sia con contratto a tempo determinato che indeterminato: **200 punti**
- lavoro a tempo parziale, sia con contratto a tempo determinato che indeterminato: **100 punti**
- disoccupato iscritto alle liste di collocamento, con stipula avvenuta al Patto di Servizio Personalizzato (PSP) successivo alla dichiarazione di immediata disponibilità all'impiego: **75 punti**
- in cassa integrazione: **50 punti**
- studente con obbligo di frequenza: **50 punti**
- non occupato: **0 punti**

C.Figli

Ogni figlio minore: 30 punti

Domanda per l'accesso ai nidi comunali di due o più figli: 200 punti

D. Altri criteri

Genitori non residente, che lavorano nel Comune di Peschiera Borromeo: 50 punti

Distanza da casa al luogo di lavoro, oltre i 40 km: 50 punti

I non residente saranno presenti in graduatoria in coda e il criterio d'ammissione sarà esclusivamente quello cronologico della presentazione delle domande.

Scelta del nido

-scelta del nido del proprio bacino di residenza: 10 punti



SISTEMA QUALITA' ISO 9001:2008

Data Emiss: 23.11.2012 Pagina 9 di 28

CARTA DEL SERVIZIO SERVIZI PRIMA INFANZIA DI PESCHIERA BORROMEO

Erogazione servizi prima infanzia

- scelta di due nidi: 20 punti**
- scelta dei 3 nidi: 50 punti**

In caso di parità di punteggio e fatta salva la priorità ai residenti, il posto sarà assegnato in base alla data di presentazione della domanda (fa fede il timbro di ricevuta dell'ufficio protocollo)

8. ISCRIZIONE DOPO LA CHIUSURA DEL BANDO

Dal giorno successivo alla chiusura del bando è possibile inoltrare la domanda di accesso al servizio. Tali domande verranno accolte ad esaurimento della graduatoria, in base alla data di presentazione della domanda, fatta salva la priorità dei residenti (fa sempre **fede il timbro di ricevuta dell'Ufficio Protocollo**).

La capienza degli asilo nidi è determinata dagli standard strutturali e gestionali previsti dalle leggi e dalla pianificazione socio assistenziale Regionale o Distrettuale vigente.

In situazione di basso indice di presenze verificatosi nel semestre precedente (numero di bambini frequentanti in relazione ai bambini iscritti), il numero degli iscritti può essere superiore alla capienza potenziale della struttura in percentuale pari alle assenze registrate di norma nel semestre precedente.

E' facoltà dell'amministrazione comunale stabilire l'apertura del servizio in caso di numero di iscritti inferiore a 30 bambini



SISTEMA QUALITA' ISO 9001:2008

Data Emiss: 23.11.2012 Pagina 10 di 28

CARTA DEL SERVIZIO SERVIZI PRIMA INFANZIA DI PESCHIERA BORROMEO

Erogazione servizi prima infanzia

9.ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Per garantire il buon andamento dei servizi per la prima infanzia sono previste le seguenti figure:

- Responsabile di progetto
- Coordinatore psico-pedagogico
- Un referente responsabile del nido
- Il personale educativo
- Il personale ausiliario
- Il personale preposto per la cucina

I suddetti operatori formano il gruppo di lavoro.

I nominativi nel dettaglio sono specificati nell'organigramma allegato alla carta dei servizi in essere.

La dotazione e la consistenza dell'organico di ogni struttura è determinato in rispetto del rapporto adulti/bambini, previsto dalla normativa vigente, ed è definita in riferimento all'attuazione del progetto educativo, alle fasce orarie di frequenza dei bambini e all'articolazione dei turni di lavoro del personale.

I turni consentono il consolidarsi della relazione e permettano quindi interventi individualizzati nei confronti dei bambini. L'organizzazione dei turni di lavoro mira alla realizzazione degli obiettivi del servizio nell'ottica di un'offerta di qualità che coinvolge tutti i soggetti del nido.



SISTEMA QUALITA' ISO 9001:2008

Data Emiss: 23.11.2012 Pagina 11 di 28

CARTA DEL SERVIZIO SERVIZI PRIMA INFANZIA DI PESCHIERA BORROMEO

Erogazione servizi prima infanzia

In presenza di bambini diversamente abili nella sezione, il rapporto numerico educatore/bambino è ridotto in relazione al numero e alla gravità delle situazioni individuali e di svantaggio.

L'attività dei bambini sarà organizzata in piccoli gruppi, tenendo conto delle singole competenze e abilità a prescindere dall'età anagrafica dei bambini e delle bambine.

L'ambientamento nella sezione verrà definito dal coordinatore psico-pedagogico in accordo con il referente e l'équipe del nido.

L'assegnazione dei bambini **non deve avere alcun carattere di tassatività, devono essere invece facilitate le relazioni tra i bambini delle sezioni, al fine di favorire la socializzazione.**

L'organizzazione del servizio sarà continuamente verificata attraverso la riflessione sui bambini, la sperimentazione riferita alla ricerca psico-pedagogica, la formazione permanente degli operatori.

L'équipe educativa garantisce un rapporto continuo con le famiglie, promuovendo la loro partecipazione all'attività e alla vita dei servizi, organizza a tal fine, un programma coerente di proposte di incontro (colloqui, incontri di piccolo gruppo o di sezione, assemblee, riunioni di lavoro, incontri di confronto, feste, ecc.), che si svolgono con regolarità nel corso dell'anno.

Le esperienze educative all'interno dei servizi sono organizzate privilegiando situazioni di piccolo gruppo e sono tese alla valorizzazione delle diversità individuali. Un'attenta predisposizione dell'ambiente e dei materiali al suo interno promuove nei bambini la capacità di orientarsi attivamente e consapevolmente tra le diverse possibilità di gioco, favorendo la progressiva autonomia delle scelte e lo strutturarsi di contesti e di relazioni fra bambini e fra bambini e adulti.

L'organizzazione di tempi quotidiani in *routine* favorisce nei bambini l'apertura, la curiosità e l'interesse verso la scoperta, lo sviluppo delle autonomie e la socializzazione, rinforzando la loro "*base sicura*".



SISTEMA QUALITA' ISO 9001:2008

Data Emiss: 23.11.2012 Pagina 12 di 28

CARTA DEL SERVIZIO SERVIZI PRIMA INFANZIA DI PESCHIERA BORROMEO

Erogazione servizi prima infanzia

10.FORMAZIONE DEL PERSONALE

Il personale frequenta corsi di formazione e aggiornamento.

Tali corsi hanno lo scopo di qualificare sempre più le competenze professionali, migliorare le forme di intervento educativo e l'impostazione organizzativa, procedere al costante rinnovamento e miglioramento dei servizi comunali per l'infanzia.

Una particolare importanza riveste la condivisione del bagaglio culturale, professionale ed esperienziale tra le educatrici, le ausiliarie e il personale di cucina di tutti gli asili, in funzione di una reciproca "positiva contaminazione professionale" ed in funzione dell'innalzamento di qualità del servizio.

Per la coordinatrice è previsto un piano formativo annuale, organizzato dall'azienda, basato sul sostegno e lo sviluppo delle capacità organizzative, di gestione del gruppo di lavoro, di integrazione, ricerca e sviluppo delle risorse territoriali e di rete.

Per il personale educativo è previsto un piano formativo, organizzato dall'azienda basato sulla promozione, il sostegno, il lavoro in equipe, lo sviluppo di competenze pedagogiche e di restituzione della documentazione educativo-progettuale, della supervisione educativa, formazione allestimenti spazi e laboratori artistici (con l'*atelierista* e la responsabile di progetto). La formazione dell'equipe comprende anche tutti gli incontri con il coordinatore pedagogico calendarizzati, almeno 1 volta al mese. Inoltre sono previsti gli aggiornamenti dell'HACCP, Primo Soccorso, ed evacuazione.

Per il personale ausiliario e la cuoca è previsto un piano formativo organizzato dall'azienda basato sull'aggiornamento delle conoscenze e delle competenze di gestione e di sanificazione del servizio HACCP, Primo Soccorso e Evacuazione).

Oltre a tutto ciò garantiamo la partecipazione di almeno 1 operatore nel caso l'amministrazione comunale o l'ambito distrettuale prevedano piani formativi di aggiornamento specifici.

11.FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO

Il servizio è aperto 47 settimane, dal lunedì al venerdì dalle 7.00 alle 18.00, così articolato:

dalle 7.00 alle 8.00 pre-orario, dalle 8 alle 17 servizio asilo nido e dalle 17 alle 18 post-orario.

Il rapporto educativo di 1 a 7 è garantito all'interno dell'orario di apertura dalle ore 9 alle ore 16.



SISTEMA QUALITA' ISO 9001:2008

Data Emiss: 23.11.2012 Pagina 13 di 28

CARTA DEL SERVIZIO SERVIZI PRIMA INFANZIA DI PESCHIERA BORROMEO

Erogazione servizi prima infanzia

L'anno educativo ha inizio con il primo giorno feriale del mese di settembre e ha termine con l'ultimo giorno feriale del mese di luglio dell'anno successivo, con possibilità di estensione del servizio anche durante il mese di agosto, salvo il raggiungimento di un minimo di 30 iscritti.

1. La frequenza dell'asilo nido può essere a tempo pieno dalle 8 alle 16

2. Part-time

Part-time orizzontale dalle 8 alle 13

- dalle 12.30 alle 18.00 senza pasto con merenda, (con possibile estensione alle ore 19 con almeno 6 frequentanti in ciascuna struttura)
- dalle 11.30 alle 18.00 con pasto e merenda (con possibile estensione alle ore 19 con almeno 6 frequentanti in ciascuna struttura)
- dalle 16 alle 21 con pasto e merenda (attività eventuale gestita da Eureka in modalità privata)

Part-time verticale 2/3 giornate a tempo pieno sulla settimana (giornate fisse da stabilire entro il 30 settembre di ogni anno)

L'accoglimento delle richieste di part-time sarà subordinato ad un numero minimo di iscritti stabilito in 6 bambini. L'A.C. si riserva di individuare una struttura dedicata all'accoglimento delle richieste di part-time.

C. Servizi integrativi a richiesta:

pre-nido – dalle 7 alle 8

tempo pieno e prolungato – dalle ore 16 alle ore 19 (con la possibilità di scegliere da 1 a 3 ore di servizio che verrà attivato con un minimo di 6 frequentanti, in ciascuna struttura);

servizio garantito durante le festività al raggiungimento di un numero minimo di 30 bambini, in qualità di centro estivo gestito come servizio privato;

servizio garantito durante il mese di agosto al raggiungimento di un numero minimo di 30 bambini, in qualità di centro estivo gestito come servizio privato;

I servizi integrativi hanno dei costi aggiuntivi, rispetto alla quota base, ad eccezione dei fruitori dei part-time pomeridiani, per i quali la fascia oraria compresa tra le ore 16 e le ore 18 è inclusa nella quota mensile.



SISTEMA QUALITA' ISO 9001:2008

Data Emiss: 23.11.2012 Pagina 14 di 28

CARTA DEL SERVIZIO SERVIZI PRIMA INFANZIA DI PESCHIERA BORROMEO

Erogazione servizi prima infanzia

L'eventuale cambio di orario, a tempo pieno, a tempo parziale e viceversa, potrà essere richiesto al massimo una volta all'anno.

Qualora il bambino (al termine e durante la frequenza al servizio) non fosse preso in consegna dai genitori, o da un esercente la patria potestà, è necessaria una delega in forma scritta, da parte degli stessi con relativo documento di riconoscimento. La delega deve essere rinnovata obbligatoriamente all'inizio di ogni anno educativo e la persona individuata deve essere maggiorenne.

I giorni di chiusura per l'anno in corso sono comunicati ai genitori entro la fine di ottobre, previa somministrazione di un sondaggio conoscitivo rivolto ai genitori, attraverso il quale si possa verificare la reale esigenza dell'utenza.

Nel rispetto degli standard gestionali e strutturali, previsti dalla legge, possono essere adottate modalità organizzative flessibili, compatibili con le finalità del servizio. E eventuali variazioni di retta mensile, collegate all'ampliamento o alla riduzione dell'orario di frequenza sono disposte dall'A.C.

I cambiamenti e l'eventuale organizzazione saranno comunicati alle famiglie in tempo utile.

12.AMBIENTAMENTO DEI BAMBINI ALL'ASILO NIDO

L' ambientamento: presupposti, obiettivi e modalità

L'ambientamento è rivolto sia al bambino che all' adulto familiare di riferimento e rappresenta il più delle volte la prima occasione per entrambi di frequentare un ambiente extra-familiare dove poter instaurare nuove relazioni con altri bambini e adulti, in un servizio educativo e sociale, che insieme alle famiglie, concorre alla crescita e alla formazione dei bambini nel rispetto dell'identità di ciascun soggetto.

Un buon inserimento presuppone che la famiglia si senta accolta e supportata ed è importante iniziare quindi a costruire un rapporto di fiducia tra genitore- personale nido.

Compito del personale del nido è di organizzare occasioni di conoscenza reciproca come ad esempio una giornata aperta del nido, per visitare e presentare il servizio; un colloquio individuale al momento dell'iscrizione con la coordinatrice e uno con l'educatrice di riferimento che precede l'inserimento. Inoltre riunioni e feste con tutti i genitori durante l'anno.



SISTEMA QUALITA' ISO 9001:2008

Data Emiss: 23.11.2012 Pagina 15 di 28

CARTA DEL SERVIZIO SERVIZI PRIMA INFANZIA DI PESCHIERA BORROMEO

Erogazione servizi prima infanzia

La presenza della figura familiare è indispensabile durante l'inserimento in quanto il bambino e l'adulto si trovano ad affrontare una situazione e un ambiente sconosciuto.

Con la mediazione del genitore il bambino inizia ad esplorare l'ambiente tranquillizzato dalla presenza del familiare e a sua volta sostenuto e accolto dalle educatrici.

Sono previste in linea di massima due fasi di inserimento:

- inizialmente è prevista la compresenza del bambino e della figura familiare per conoscere le educatrici, gli altri bambini, i ritmi della giornata educativa, gli spazi e i materiali di gioco (prima per brevi periodi, poi aumentando gradualmente i tempi di permanenza fino ad arrivare ad inserire il pasto e poi il sonno); parallelamente la presenza del bambino con la sua figura familiare consente alle educatrici di osservare

comprendere i loro ritmi, i loro modi, i loro tempi e le loro abitudini.

- dopo i primi giorni di conoscenza reciproca tra bambino educatrice e genitore sono previste le prime brevi separazioni durante le quali l'educatrice comincerà a costruire una sua relazione con il bambino e aiuterà i genitori nella fase del distacco rispettando i tempi di ciascuno.

Pur avendo fatto uno schema orario che permette l'organizzazione sia del genitore che dell'educatrice, si sottolinea il fatto che gli orari e i giorni possono subire cambiamenti, in base all'andamento dell'inserimento.

**SCHEMA "INDICATIVO"
DELL' ORARIO GIORNALIERO**

PRIMA SETTIMANA	SECONDA SETTIMANA
PRIMO GIORNO 10.00 - 11:00	SESTO GIORNO 9:30 - 15:00
SECONDO GIORNO 9:30 - 11:00	SETTIMO GIORNO 9:30 - 15:00
TERZO GIORNO 9:30 - 12:00	OTTAVO GIORNO 9:30 - 15:00
QUARTO GIORNO	NONO GIORNO



SISTEMA QUALITA' ISO 9001:2008

Data Emiss: 23.11.2012 Pagina 16 di 28

CARTA DEL SERVIZIO SERVIZI PRIMA INFANZIA DI PESCHIERA BORROMEO

Erogazione servizi prima infanzia

9:30 - 12:00	9:30 - 15:00
QUINTO GIORNO 9:30 - 12:00	DECIMO GIORNO 9:30 - 15:00

(1-2 GIORNO) permanenza del genitore con il bambino.

(3 GIORNO) – permanenza del genitore
-primo breve distacco da valutare insieme
-primo cambio con il genitore.
-primo pranzo con il genitore.

(4 GIORNO) – iniziale permanenza del genitore
-secondo distacco dal genitore
-primo pranzo gestito dall'educatrice

(5 GIORNO) – iniziale permanenza del genitore
distacco dal genitore
secondo pranzo gestito dall' educatrice

(6 GIORNO) - iniziale permanenza del genitore
-distacco dal genitore fino al momento del sonno
-primo sonno gestito dall' educatrice

(7-8 GIORNO)- iniziale permanenza del genitore.
- distacco dal genitore fino al risveglio

(9-10 GIORNO)-iniziale permanenza del genitore
- distacco dal genitore fino alle 15:00

13.RIAMMISSIONE DOPO LA MALATTIA

Il bambino frequenta l'asilo in condizioni di buona salute.

La riammissione al nido dopo un periodo di malattia è disciplinata dal programma sanitario per gli asili nido vigente dall'ATS competente per il territorio.



SISTEMA QUALITA' ISO 9001:2008

Data Emiss: 23.11.2012 Pagina 17 di 28

CARTA DEL SERVIZIO SERVIZI PRIMA INFANZIA DI PESCHIERA BORROMEO

Erogazione servizi prima infanzia

E' richiesta per la riammissione la presentazione di un'autocertificazione da parte degli esercenti la potestà genitoriale.

I farmaci non possono essere somministrati dalle educatrici come previsto dal Regolamento Sanitario per gli asili nido vigente adottato dall'ATS competente per il territorio, fatti salvi i casi previsti dal regolamento stesso.

14.RINUNCIA, DIMISSIONE E CAMBIO DI RESIDENZA

Gli esercenti la potestà genitoriale del minore possono presentare specifica dichiarazione di rinuncia scritta esclusivamente presso il Comune, all'Ufficio Servizio Sociale (debitamente protocollata), attenendosi alle seguenti norme:

- 1- se il bambino non è stato ancora inserito la rinuncia deve avvenire entro la data comunicata nella lettera di accettazione
- 2- se il bambino è già inserito la rinuncia deve pervenire con preavviso di 30 giorni, nei quali si mantiene l'obbligo di versamento della retta mensile e il diritto alla frequenza. Tale rinuncia non potrà essere presentata oltre il 30 di aprile di ogni anno educativo.

Qualora la rinuncia fosse determinata da situazioni di estrema gravità (ad esempio la perdita del lavoro da parte di uno dei due genitori, l'insorgere di malattie di lungo corso in capo sia ad uno dei due genitori, che al bambino) queste devono essere debitamente documentate. L'amministrazione comunale si riserva la facoltà di richiedere le opportune precisazioni ed è facoltà dell'Amministrazione Comunale stessa non applicare nel caso specifico, la sanzione per cui qualora il bambino sia già inserito la rinuncia deve pervenire con preavviso di 30 giorni.

Le dimissioni d'ufficio avvengono:

- al termine dell'anno educativo in cui il bambino ha compiuto il terzo anno d'età;
- per assenza non giustificata e continuativa superiore ad un mese;
- per ripetute inadempienze al Regolamento Comunale;
- per mancato versamento della retta di frequenza e/o della retta relativa al costo pasto per 3 mensilità;
- qualora la frequenza non inizi alla data concordata senza giustificato motivo;

Le comunicazioni di dimissione vengono trasmesse dall'ufficio alla famiglia in forma scritta con raccomandata A/R o via PEC (per chi ne fosse dotato). Sarà possibile presentare controdeduzioni e documentazione a corredo entro e non oltre 5 giorni dal ricevimento.

Non potranno essere ammesse alla frequenza i bambini cui i genitori non abbia no saldato quanto dovuto per gli anni scolastici precedenti, anche per altri figli iscritti al servizio in oggetto.



SISTEMA QUALITA' ISO 9001:2008

Data Emiss: 23.11.2012 Pagina 18 di 28

CARTA DEL SERVIZIO SERVIZI PRIMA INFANZIA DI PESCHIERA BORROMEO

Erogazione servizi prima infanzia

In caso di trasferimento della famiglia in altro comune viene applicata la tariffa non residenti, mantenendo il diritto al completamento dell'intero ciclo educativo.

Allo scopo di consentire la massima fruibilità degli asili nido, entro 10 giorni dalla ricezione della comunicazione, a mezzo raccomandata prioritaria o via PEC (qualora in fase di raccolta dati fosse stato indicato un indirizzo di posta certificato), in cui l'Ufficio Preposto informa circa la possibilità di procedere all'inserimento del bambino. Il genitore ha l'obbligo di restituire il modulo di conferma dell'iscrizione distribuito nei nidi in occasione delle riunioni di pre-ambientamento e disponibile presso l'URP.

15.RETTE DI FREQUENZA

1. La frequenza dell'asilo nido è soggetta al pagamento di una retta mensile di frequenza stabilita in relazione alle condizioni economiche della famiglia, nel rispetto della normativa statale e dell'ente.
2. La retta è fissa e mensile, mentre la quota pasto viene calcolata sugli effettivi pasti fruiti
3. Ogni anno, in sede di approvazione di bilancio dell'ente, vengono redatte le tariffe dei servizi a domanda individuale, tra cui il contributo frequenza per l'asilo nido. Tale contributo è differenziato in fasce sulla base dell'indicatore di situazione economica equivalente (ISEE)
4. E' prevista una quota di iscrizione da versare entro la data della conferma
5. Per i bambini non residenti anagraficamente nel comune di Peschiera e per i bambini iscritti anagraficamente nel comune suddetto in un nucleo diverso da quello dei genitori, qualora gli stessi (i genitori) non risultassero iscritti anagraficamente in questo comune, verrà applicata la retta dei non residenti.
6. Il responsabile del settore valuta, su proposta del servizio sociale professionale comunale, per cittadini in carico ai servizi sociali, un minore appartenente al nucleo familiare incluso nel percorso SIA (Sostegno e Inclusione Attiva) o altre misure in corso, propedeutiche al contrasto della povertà ed esclusione sociale, la possibilità di concedere fino a 5 esenzioni e 5 riduzioni delle rette di frequenza (esclusa la retta pasto).
7. Una volta all'anno è possibile richiedere la riduzione del 50% della retta di frequenza (esclusa la retta pasto) per un massimo di 30 giorni non frazionabili, presentando richiesta motivata all'ufficio.
8. Per i bambini in affido a famiglie peschieresi o inseriti in comunità del territorio, verrà applicata una tariffa agevolata, così come determinato in fase di approvazione delle tariffe comunali.
9. I pasti vengono pagati alla Cooperativa Eureka!, gestore del servizio.



SISTEMA QUALITA' ISO 9001:2008

Data Emiss: 23.11.2012 Pagina 19 di 28

CARTA DEL SERVIZIO SERVIZI PRIMA INFANZIA DI PESCHIERA BORROMEO

Erogazione servizi prima infanzia

Lo schema con le rette è allegato al presente documento.

16. PROGRAMMAZIONE DELLE ATTIVITA'

La **programmazione delle attività** è principalmente suddivisa per **sezioni** e viene ulteriormente suddivisa per **gruppi omogenei** o per **intersezioni** in funzione degli obiettivi, dei tempi, degli spazi. Le proposte sono diverse e **diversificate a seconda dell'età**, delle competenze osservate e del gruppo di bambini e altrettanto diversificato è il ruolo dell'adulto. Per lo specifico emergono proposte concrete nelle riunioni con le educatrici e nell'analisi dell'utenza, perché il primo passo per la realizzazione di progetti di crescita armoniosa può nascere soltanto dopo un'attenta osservazione del gruppo e del **singolo bambino**. Tutte le mattine verso le 10 viene proposta **un'attività a piccoli gruppi** finalizzata alla realizzazione degli obiettivi definiti nel progetto educativo, in base alla programmazione settimanale. Al pomeriggio, durante il pre e il post nido, nei momenti di transizione, in bagno in attesa del proprio turno di cambio, vengono proposte attività a piccoli gruppi per **centro di interesse**. I giochi sono relativi allo sviluppo psicomotorio, del linguaggio e delle capacità comunicative, all'espressione creativa e costruttiva, allo sviluppo delle competenze simbolico-rappresentative – narrative e allo sviluppo delle competenze sociali. Le **principali attività** sono: gioco motorio/psicomotricità e rilassamento, attività sonore, gioco euristico o di scoperta, gioco di finzione o simbolico, cestino dei tesori, gioco dei travasi e della manipolazione, infilo e sfilo e costruzioni, attività grafico-pittoriche e plastico-manipolative, collage, scatole "magiche", pannelli e giochi sensoriali, le costruzioni, il teatrino, i libri ("lettura", ascolto, narrazione, costruzione, libri tattili). Le attività possono essere sia **spontanee** e libere che **strutturate** e progettate dall'adulto e vengono gestite dalle educatrici con un approccio olistico e registico. **Il gioco strutturato** vede **l'adulto in un ruolo di regista** e di proponente attivo di situazioni ludiche. Come nel caso delle attività grafico-pittoriche o di quelle manipolative. L'adulto predispone spazi materiali secondo obiettivi specifici e dichiarati, è presente e direttamente coinvolto nelle dinamiche di esplorazione del bambino, attento ai segnali e alle reazioni che il bambino manifesta e a rendergli comprensibile e prevedibile il ritmo e le modalità di gioco consentendogli di partecipare in modo attivo. Il suo essere nella situazione con i bambini sta nella sistematicità con cui, attraverso interventi diretti e indiretti, garantisce la rispondenza tra l'esperienza e gli obiettivi educativi. **Il gioco libero** vede l'adulto come un attento osservatore che si limita ad intervenire solo su richiesta o segnale dei bambini. Il ruolo dell'adulto si caratterizza come discreta e attiva presenza nella creazione e svolgimento dell'attività ludica. In tutte le situazioni



SISTEMA QUALITA' ISO 9001:2008

Data Emiss: 23.11.2012 Pagina 20 di 28

CARTA DEL SERVIZIO SERVIZI PRIMA INFANZIA DI PESCHIERA BORROMEO

Erogazione servizi prima infanzia

ludiche le educatrici hanno l'obiettivo di favorire il più possibile le interazioni tra bambini e la socializzazione, oltre all'autonomia e alla capacità di auto-organizzarsi. **Esempi di progettazioni particolari di angoli/laboratori:** scatole magiche 5 sensi, esplorazione della natura con le lenti, teatro al nido, progetto trasformazione materiali/elementi (zucchero filato, il budino, il ghiaccio), i burattini di topo tip, progetto cura di sé, progetto del trenino, progetto giardinaggio, progetto principe ranocchio, progetto colori naturali, progetto prestito giochi e libri, progetto ascolta e suona, progetto cucina, etc.

La programmazione per fasce d'età omogenee vengono espone nell'apposito modulo di qualità esposto nelle bacheche di sezione ogni venerdì pomeriggio, inoltre giornalmente viene compilato il **"Diario di bordo"** che racconta nel dettaglio lo svolgimento dell'attività e le piccole conquiste quotidiane dei bambini al nido.

17.TEMPI E MODALITA' DI COINVOLGIMENTO DELLE FAMIGLIE

La nostra concezione di nido, offre ai bambini un luogo di educazione, di cura e di socializzazione nella prospettiva del loro benessere psicofisico e dello sviluppo delle loro potenzialità affettive, sociali, cognitive, **sostenendo i genitori nel loro compito di cura e di educazione dei bambini** nel rispetto dell'identità di ciascun soggetto e delle identità culturali e religiose delle famiglie, con particolare attenzione a quelle monoparentali o in difficoltà.

Risponde ai bisogni specifici di ogni bambino e dei suoi genitori all'interno di un contesto di gruppo, modulando con flessibilità l'organizzazione e lo stile di lavoro, basati su un progetto pedagogico-educativo condiviso. Svolge un'azione di prevenzione contro ogni forma di emarginazione derivante da svantaggio psicofisico e sociale. Previene nei neo-genitori i disagi dovuti all'isolamento e alla scomparsa della famiglia allargata. Risponde alle nuove esigenze di accessibilità e di cura qualitativa dei figli da parte della famiglia. **Coinvolge i genitori nella progettazione** e diffonde una cultura dell'infanzia e dell'auto-aiuto tra tutti gli attori sociali. Valorizza la vis creativa, il senso d'appartenenza e la voglia di essere cittadini attivi all'interno della comunità. Valorizza vicinanza spaziale e organizzazione oraria: migliora la qualità della vita emotiva e lavorativa dei genitori facilitando una buona organizzazione familiare, con conseguente diminuzione di stress e di costi. Valorizza e recupera la capacità educativa della famiglia e dell'adulto di riferimento attraverso un supporto e uno scambio ludico, educativo, informativo e culturale.

E' importante costruire un rapporto di fiducia che parte da occasioni di conoscenza reciproca, da una comunicazione esauriente, da una organizzazione puntuale e



SISTEMA QUALITA' ISO 9001:2008

Data Emiss: 23.11.2012 Pagina 21 di 28

CARTA DEL SERVIZIO SERVIZI PRIMA INFANZIA DI PESCHIERA BORROMEO

Erogazione servizi prima infanzia

condivisa: ogni fase viene concordata con i genitori. Il primo incontro avviene grazie all'**open day** che permette ai genitori di conoscere e scegliere il servizio in cui vogliono iscrivere il proprio bimbo. Dopo l'iscrizione e la graduatoria, all'accettazione del posto, viene organizzata una **riunione con tutte le nuove famiglie** durante la quale la coordinatrice presenta l'equipe, gli orientamenti del progetto pedagogico e l'organizzazione del servizio. Questa riunione è la prima occasione per i genitori di conoscersi tra loro. La referente concorda con le famiglie le date di **colloquio di preambientamento** e di inizio inserimento e consegnerà il materiale informativo di approfondimento: **"una giornata al nido"** che descrive l'articolazione della giornata, le routine e le principali attività e **"il programma inserimento: presupposti, obiettivi e modalità"**.

Il colloquio di preambientamento: l'educatrice, insieme alla referente, racconta la vita al nido e le modalità di ambientamento. I genitori raccontano il proprio bimbo, le sue abitudini, i suoi oggetti preferiti, gli alimenti inseriti, le modalità con cui affronta il sonno, le sue competenze motorie, le sue modalità di relazione. L'educatrice privilegia un atteggiamento di apertura e disponibilità, ascolto e osservazione per instaurare una relazione empatica che faccia sentire l'altro accettato e accolto nella sua unicità.

Durante **l'ambientamento** l'educatrice condivide alcune regole del servizio e accompagna i genitori nel loro stare in sezione con i bambini, gestisce l'inserimento, accoglie differenti coppie e differenti modalità relazionali, contiene, facilita, rassicura, media, sostiene i momenti di distacco. E' compito delle educatrici monitorare tale processo, con il contributo della referente. Per una buona permanenza al nido del bambino, riteniamo essenziale che anche i genitori vengano " inseriti" nel gruppo e che, in modo più o meno diretto, possano partecipare attivamente alla vita sociale del nido. Cerchiamo di accoglierli creando un **clima familiare**, offriamo loro il caffè o il tè e qualche biscottino. **Predisponiamo del materiale documentale riguardante l'anno precedente**, con l'obiettivo di metterli a conoscenza delle esperienze svolte da altri bambini e altri genitori. La conoscenza è tranquillizzante e favorisce l'instaurazione di un buon clima relazionale aperto alla fiducia. Il materiale è il seguente: progetto educativo e programmazione annuale, progetti di sezione, con relativi verbali di verifica in itinere e finali; album fotografici, foto e filmati tramite la cornice digitale, il quaderno dei saluti dei bimbi che vanno alla scuola dell'infanzia. Organizziamo uno spazio adatto e allestito per **piccoli laboratori** ai quali i genitori si possano dedicare durante la permanenza al nido nei primi distacchi dai propri bambini. Il laboratorio costituisce spesso un ottimo veicolo per incanalare emozioni e vissuti in forme apparentemente meno coinvolgenti, dando la possibilità di dialogare informalmente con gli altri genitori e con le educatrici relativamente alle proprie ansie o difficoltà nel gestire la separazione. Anche durante l'anno verranno proposti ai genitori occasioni di laboratorio finalizzati ad approfondire un particolare tema solitamente collegato alla programmazione annuale dove il genitore è invitato a partecipare per condividere uno spazio e un tempo con il proprio bambino, in cui il

CARTA DEL SERVIZIO SERVIZI PRIMA INFANZIA DI PESCHIERA BORROMEO

Erogazione servizi prima infanzia

fare è solo un pretesto per condividere emozioni. Visto dal punto di vista delle educatrici i laboratori rappresentano un'occasione molto utile per osservare le dinamiche relazionali e gli stili educativi delle famiglie con i loro bambini. Verso la fine del percorso di ambientamento viene svolto un **Colloquio mirato alla verifica in itinere** del percorso, durante il quale educatrici e genitori si confrontano relativamente all'esperienza che bambino e genitori stanno vivendo al nido. E' un incontro di scambio e confronto di opinioni e percezioni.

Finito il periodo dell'ambientamento (ottobre) si svolge la **riunione di verifica degli inserimenti** e di presentazione della Programmazione di sezione. L'équipe di lavoro garantisce e promuove la partecipazione dei genitori al percorso educativo **attraverso incontri formali** (assemblee plenarie, riunioni di sezione, colloqui individuali) e **informali** (scambi di informazioni all'inizio e a fine giornata, feste, iniziative varie). **I colloqui individuali sono previsti lungo tutto l'arco dell'anno.**

Nelle bacheche le educatrici predispongono un foglio, che viene mensilmente aggiornato con indicate le ore e gli orari disponibili per i colloqui nelle diverse sezioni. Vi è la disponibilità a concordare orari e date differenti su richiesta dei genitori.

Gli scopi principali delle **assemblee** e delle **riunioni di sezione** sono: **la presentazione del Progetto Educativo e della Programmazione, del Regolamento;** la presentazione **del gruppo di lavoro;** l'illustrazione dell'**andamento** e dell'**organizzazione pedagogico educativa** del nido/sezione; la presentazione di **iniziative a sostegno della genitorialità.** Gli scopi principali degli incontri **informali** sono: la conoscenza reciproca; la promozione di forme di **auto aiuto** tra genitori; lo scambio quotidiano di informazioni sul bambino.

Per sostenere il rapporto con le famiglie e facilitare la comunicazione verranno predisposti all'interno del nido **spazi fisici da condividere**, pareti che raccontano attraverso foto e testi ciò che succede al nido e un album (raccolte di foto, diapositive, ecc.) liberamente consultabile. I genitori sono partner essenziali del progetto. Il nido è promotore di esperienze educative e partecipative che rendono la presenza dei genitori indispensabile per valorizzare sia la famiglia che il nido stesso. Il nido è un luogo dove il genitore può parlare del proprio figlio e osservarlo in un contesto differente da quello familiare; è un luogo di incontro e di scambio.

In tale ottica si inserisce anche la proposta di trascorrere **"UNA GIORNATA AL NIDO"** con i propri bambini. Invitiamo i genitori a recarsi al nido insieme ai propri bambini verso le ore 9.30/10.00 e a rendersi disponibili a partecipare all'attività del mattino, al cambio, al pranzo. La permanenza al nido del genitore è prevista fino alla fine dell'ora di pranzo, momento in cui può ritornare a casa con il proprio bambino, a meno che preferisca farlo addormentare, aspettare il suo risveglio e tornare a casa dopo la merenda. Solitamente ogni sezione propone un giorno differente per la giornata al nido. Ogni mese viene esposto il calendario e i genitori possono segnare le loro disponibilità. Vi è sempre la disponibilità a fare un cambio di data per esigenze delle famiglie o del servizio.



SISTEMA QUALITA' ISO 9001:2008

Data Emiss: 23.11.2012 Pagina 23 di 28

CARTA DEL SERVIZIO SERVIZI PRIMA INFANZIA DI PESCHIERA BORROMEO

Erogazione servizi prima infanzia

Il supporto alla genitorialità permea tutto il nostro progetto e si concretizza grazie allo stile di lavoro che vede le famiglie come utenti con cui dialogare per costruire insieme il percorso di crescita dei figli e dei genitori. Avvalendoci della professionalità dei nostri formatori, saranno organizzati incontri e conferenze su temi di maggior interesse (minimo 3 all'anno) affiancati da eventi formativi informali sotto forma di laboratori aperti per promuovere il gioco con i propri figli/nipoti (minimo 4 all'anno).

Di grande impatto affettivo e socializzante sono le **feste**: in occasione delle festività (Natale, Primavera) o semplicemente per stare insieme (*cibi dal mondo, W I NONNI, c'era una volta, quanti siamo in famiglia!* –le nuove famiglie allargate, ecc...) e, naturalmente, la *fiesta di fine anno*, e la gita! . Nel caso gli utenti lo richiedessero è prevista la possibilità di incontrare la pedagoga e la psicologa gratuitamente su appuntamento.

18.GLI ORGANI DI PARTECIPAZIONE

(si rinvia per approfondimento al Titolo VI del regolamento dei servizi alla Prima Infanzia del Comune di Peschiera Borromeo)

Gli organi di partecipazione, collaborazione e di controllo della qualità sono:

1. **Il comitato del personale educativo** è composto dal tutto il personale educativo, dal referente di struttura e dal coordinatore psico-pedagogico, che si occupa di vagliare la qualità del servizio;
2. **L'assemblea delle famiglie** composta dalle famiglie che hanno i figli iscritti a tutti i servizi educativi per la prima infanzia. L'assemblea delle famiglie elegge i rappresentanti dei genitori che fanno parte del comitato qualità. Ogni nido elegge il proprio rappresentante
3. **Il comitato qualità** composto da 2 rappresentanti del Consiglio Comunale (di cui 1 afferente alla minoranza) scelta anche al di fuori del consiglio stesso, scelti tra soggetti con specifica cultura/esperienza in ambito educativo, 3 rappresentanti delle famiglie, uno per ciascun servizio, il responsabile di progetto, l'assessore di riferimento del servizio, il responsabile di settore. In caso di necessità possono partecipare il coordinatore psicopedagogica e i referenti di struttura con funzione di supporto tecnico-operativo. La durata in carico è di 1 anno e poi va rieletto.

I genitori membri del comitato qualità hanno accesso alla cucina del nido durante lo svolgimento del servizio, previo corso di formazione organizzato specificamente da ATS e incontro iniziale con i referenti



SISTEMA QUALITA' ISO 9001:2008

Data Emiss: 23.11.2012 Pagina 24 di 28

CARTA DEL SERVIZIO SERVIZI PRIMA INFANZIA DI PESCHIERA BORROMEO

Erogazione servizi prima infanzia

comunali per l'individuazione delle migliori attività di realizzazione dell'attività di controllo.

Durante i sopralluoghi potrà rivolgersi al personale addetto per gli assaggi dei cibi. Per ciascun sopralluogo dovrà essere redatta una scheda di valutazione predisposta dal gestore dei nidi che dovrà essere consegnata al coordinatore/referente del nido.

19.IL FATTORE UMANO

La professionalità e l'adeguatezza del personale che presta servizio presso i Servizi della prima infanzia è il fattore principale di qualità dei servizi stessi e per questo motivo diamo prioritaria importanza a questo aspetto attraverso:

- Accuratezza nella selezione del personale (scolarità, motivazione, professionalità, affiancamento, formazione al servizio)
- Qualità del personale (formazione, aggiornamento, supervisione, programmazione, sostegno)
- Qualità del coordinamento (competenze educative, relazionali, organizzative)
- Presenza di supervisione esterna sia dal punto di vista pedagogico educativo che organizzativo

20. LA QUALITÀ

Il nostro primo impegno è migliorare continuamente la qualità. Eureka è stata la prima cooperativa sociale lombarda ad ottenere la **Certificazione Sistema Qualità Iso 9001** per la progettazione e per la realizzazione dei servizi socio educativi.

Grazie all'esperienza raggiunta nella gestione di servizi

- abbiamo ottimizzato l'efficacia dei servizi rispetto ai bisogni degli utenti e alle caratteristiche del territorio;
- abbiamo potenziato gli strumenti di autovalutazione da parte del personale educativo e di valutazione da parte del coordinatore e del responsabile scientifico;
- abbiamo potenziato gli strumenti di lavoro;
- abbiamo ottimizzato la relazione e la comunicazione all'interno della cooperativa e tra i
- vari soggetti coinvolti alla realizzazione dei singoli progetti;
- abbiamo potenziato la motivazione al lavoro dei soci, minimizzando il turnover.

Il sistema di valutazione è un processo circolare che mantiene come obiettivi i punti sopra elencati.

Verifiche alla partenza del servizio:

- autorizzazione al funzionamento
- arredi e attrezzature conformi alle normative vigenti
- possesso dei requisiti del personale
- analisi del progetto e dell'organizzazione dei servizi

Strumenti di verifica in itinere:

CARTA DEL SERVIZIO SERVIZI PRIMA INFANZIA DI PESCHIERA BORROMEO

Erogazione servizi prima infanzia

- Supervisione della psicologa e/o della pedagoga con l'equipe di lavoro dell'asilo nido
- Programmazione quotidiana e quindicinale degli educatori
- Programmazione e mansionario per le ausiliarie
- Verifica idoneità erogazione pasti
- Rilevazione delle presenze e degli orari del personale
- Numero educatori coinvolti e attività svolte (modulo *riassunto attività*)
- Scheda inserimento (modulo *scheda inserimento*) e strumenti per osservare lo sviluppo dei bambini nel contesto
- Rilevazione presenza e orari utenti frequentanti (modulo *registro presenze*)
- Diario e documentazione attività per ogni bambino
- Verbali delle supervisioni (protetti dalla Legge 196/03 sulla privacy)
- Questionari di soddisfazione cliente/utente e cliente/committente
- Procedura reclami e non conformità
- Resoconto andamento del servizio (semestrale)
- Comparazione dei dati quantitativi e qualitativi, statistiche
- Controllo HACCP, privacy, sicurezza, parametri definiti dal DGR 20588 della Regione, rispetto dei contratti di lavoro
- Colloqui, riunioni e assemblee genitori

La procedura di Qualità Eureka prevede che tutti i genitori compilino, a intervalli regolari, i moduli di soddisfazione dove si richiedono suggerimenti da parte dell'utenza, allo scopo di migliorare lo standard del servizio e mantenere alto il livello di qualità.

Attribuiamo grande importanza alle attività di documentazione del lavoro svolto, cosicché i genitori possano rendersi conto personalmente delle risorse che abbiamo a disposizione e di ciò che viene realizzato effettivamente con il piano annuale delle attività educative.

I genitori vengono informati anche attraverso periodiche riunioni con gli educatori, colloqui individuali, documentazioni fotografiche (le foto vengono fatte previo consenso dei genitori).

Le linee progettuali vengono continuamente approfondite in itinere dall'équipe di lavoro seguendo i seguenti punti:

- Organizzazione della giornata al nido: attenzione/flessibilità
- Sempre al centro il bambino, ma volontà di accoglienza anche alle esigenze dei genitori
- Verifica e controllo con la metodologia della ricerca-azione
- Semplicità della qualità: sicurezza fisica e psicologica dei bimbi qualità dei materiali accuratezza nella progettazione degli ambienti, semplicità e buon senso nella progettazione globale del servizio.



SISTEMA QUALITA' ISO 9001:2008

Data Emiss: 23.11.2012 Pagina 26 di 28

CARTA DEL SERVIZIO SERVIZI PRIMA INFANZIA DI PESCHIERA BORROMEO

Erogazione servizi prima infanzia

- Qualità delle relazioni tra educatori e bambini, tra educatori e genitori, tra educatori, coordinatrice, operatori e pedagoga.

21.VARIE

NIDO APERTO- OPEN DAY

Annualmente gli asili nido procedono all'organizzazione dell'iniziativa definita "nido aperto" durante la quale si favorisce la conoscenza del servizio a favore delle famiglie interessate a fruirne.

Analogamente con cadenza annuale, in accordo con le scuole dell'infanzia del territorio, si avvierà un intervento di "continuità educativa" con la finalità di preparare ed accompagnare i bambini le famiglie frequentanti l'ultimo anno di asilo nido, all'ingresso nella scuola della prima infanzia, in accordo con la legge 108/2015.

L'A.C. promuove in attuazione di norme relative a leggi di carattere nazionale, tutte le azioni necessarie a realizzare sul territorio percorsi di continuità educativa che coinvolgono tutte le strutture che si occupano di servizi all'infanzia.

22.DISPOSIZIONI SANITARIE

Per quanto attiene gli aspetti sanitari si fa riferimento al Decreto Legge n. 73 del 7 giugno 2017 "DISPOSIZIONI URGENTI IN MATERIA DI PREVENZIONE VACCINALE" convertito in legge n. L.N.119 del 31/07/2017.

23.DISPOSIZIONE FINALI

L'ISEE che viene presentato all'inizio di ogni anno educativo sarà ritenuto valido per tutto la durata dell'anno scolastico stesso.

24. LA GESTIONE DEI RECLAMI

Per rilevare eventuali disservizi o violazioni degli standard enunciati nella presente carta dei servizi, gli utenti possono presentare reclamo scritto e verbale contenente le generalità e il recapito del reclamante.

La Cooperativa Sociale Eureka è tenuta a rispondere in forma scritta entro 30 giorni effettuando le indagini necessarie e attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.



SISTEMA QUALITA' ISO 9001:2008

Data Emiss: 23.11.2012 Pagina 27 di 28

CARTA DEL SERVIZIO SERVIZI PRIMA INFANZIA DI PESCHIERA BORROMEO

Erogazione servizi prima infanzia

25.PRINCIPI GENERALI ISPIRATORI

UGUAGLIANZA E DIRITTO DI ACCESSO

Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio sarà fatta per motivi riguardanti: sesso, razza, etnia, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

IMPARZIALITA'

Il comportamento dell'equipe di lavoro è conformato ai principi di imparzialità, obiettività e giustizia.

DIRITTO DI SCELTA

L'utente ha la facoltà di scegliere fra le tipologie dei servizi proposti; tale indicazione sarà rispettata nei limiti della capienza di ciascun servizio.

REGOLARITA' E CONTINUITA'

Sono garantite la regolarità e continuità dei servizi nel rispetto delle norme e dei principi sanciti dalla legge.

PERSONALIZZAZIONE

Ogni bambino avrà un progetto educativo personalizzato in base alle sue capacità, esigenze e necessità.

TRASPARENZA e PARTECIPAZIONE

L'equipe di lavoro dell'Asilo Nido, considera la partecipazione attiva delle famiglie come un valore positivo ed un'occasione di miglioramento continuo.

RISPETTO DELLE REGOLE

Come noi ci impegniamo a rispettare le regole e le leggi, consapevoli del carattere pubblico del nostro ruolo educativo e della responsabilità sociale che questo comporta, chiediamo a tutti lo stesso impegno.

26.COME CONTATTARCI

La coordinatrice dei servizi asili-nido è la **dott.sa Cristiana Piloni**, reperibile tutti i giorni dal lunedì al venerdì al numero 345.799.42.95

Asilo Nido **Il Girotondo** Via Gramsci, 41 in Frazione Zelo Foramagno
tel. 0255302132

Asilo Nido **La Trottole**, Piazza Costituzione, 14 Frazione Mezzate tel. 0255303373

Asilo Nido **San Bovio**, via Abruzzi 3/A, Frazione San Bovio tel. 345.8021942

La responsabile di progetto dei servizi di Peschiera Borromeo è la signora **Giuseppina Di Consolo**. La signora Di Consolo è reperibile al cellulare 348.7677862



SISTEMA QUALITA' ISO 9001:2008

Data Emiss: 23.11.2012 Pagina 28 di 28

CARTA DEL SERVIZIO SERVIZI PRIMA INFANZIA DI PESCHIERA BORROMEO

Erogazione servizi prima infanzia